

# ANALISIS LAYANAN WEBSITE PERPUSTAKAAN SUMATERA SELATAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA

Masroni Dedi Kiswanto<sup>1</sup>, Terttiaavini<sup>2</sup>, Ahmad Sanmorino<sup>3</sup>  
Universitas Indo Global Mandiri

Jalan Jenderal Sudirman No. 629 KM 4 Palembang

Sur-el: Kiswdedi1@gmail.com<sup>1</sup>, avini.saputra@uigm.ac.id<sup>2</sup>, sanmorino@uigm.ac.id<sup>3</sup>

**Abstract:** The purpose of this study is to analyze the factors that affect user satisfaction on the website library South Sumatra using webqual 4.0 method. Data collection in this research is done by spreading kuisioner to 40 respondent. The result of correlation test in research shows that the quality of usage and quality of information have a positive relationship while the quality of interaction has a negative relationship with user satisfaction. When viewed based on t test shows that the variable quality of usage and quality of information have a positive effect on user satisfaction library website south sumatera. While the quality of interaction variables do not have a positive effect on user satisfaction library website of South Sumatera, thus the quality of library service website of South Sumatera needs to be increased in order to increase user satisfaction.

**Keywords:** Quality, Service, Library, Website, WebQual

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada website library Sumatera Selatan dengan menggunakan metode webqual 4.0. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 40 responden (anggota perpustakaan Sumatera Selatan), pengolahan data dilakukan dengan menggunakan spss 15.0, hasil uji validitas menunjukkan  $r$  hitung >  $r$  tabel berarti bahwa semua item adalah pernyataan dan reliabilitas yang benar adalah diatas 0,60 berarti bisa diandalkan. Hasil uji korelasi pada penelitian menunjukkan bahwa kualitas penggunaan dan kualitas informasi memiliki hubungan yang positif sedangkan kualitas interaksi memiliki hubungan negatif dengan kepuasan pengguna. Bila dilihat berdasarkan uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas penggunaan dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website perpustakaan sumatera selatan. Sedangkan kualitas variabel interaksi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website perpustakaan Sumatera Selatan, sehingga kualitas layanan perpustakaan website Sumatera Selatan perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** Kualitas, Pelayanan, Perpustakaan, Website, WebQual

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang demikian pesat menjadikan *website* sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah organisasi/perusahaan dalam hal layanan terhadap pengguna/pelanggan. Sistem juga memiliki definisi yang sangat luas. Alat bantu pembelajaran yang dapat digunakan untuk memudahkan proses belajar mengajar juga masuk dalam kategori sistem. Seperti yang dikembangkan oleh beberapa peneliti

(Sanmorino, 2012). Saat ini penggunaan aplikasi berbasis *web* telah banyak diterapkan diberbagai instansi pemerintah. Penerapan sistem informasi berbasis *web* dalam instansi pemerintah dituntut mampu memberikan layanan yang lebih baik dari layanan berbasis manual/konvensional.

*Website* merupakan salah satu sumber daya internet yang berkembang pesat. Pendistribusian informasi web dilakukan melalui pendekatan *hyperlink*, yang memungkinkan suatu teks, gambar ataupun objek yang lain menjadi acuan untuk membuka halaman-

halaman yang lain. Melalui pendekatan ini, seseorang dapat memperoleh informasi dengan beranjak dari halaman ke halaman lain (Tertiaavini, 2015).

Pengukuran kualitas *website* berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna (*user satisfaction*) perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerimaan *website* terhadap pengguna. Sehingga perlu dilakukan analisis mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya, dari hasil analisis tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan kualitas *website* dilihat dari *user satisfaction* (Rohemah, Riskiyatur Kompyurini, Nurul Rahmawati, 2013). Kepuasan pengguna terhadap layanan, data dan informasi yang disajikan merupakan salah satu kriteria kesuksesan penerapan sistem informasi.

Badan perpustakaan (BANPUSTAKA) provinsi Sumatera Selatan pada awalnya perpustakaan Sumatera Selatan merupakan suatu unit kecil di bawah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI yang dibentuk berdasarkan surat keputusan (SK) Mendikbud nomor 29103 dengan nama perpustakaan Negara. <http://www.banpustaka.com> merupakan *website* resmi Dinas Perpustakaan Sumatera Selatan yang dibangun pada tahun 2002, dengan adanya sistem informasi berbasis *web* tersebut, pengunjung perpustakaan dapat mengakses layanan dan informasi melalui *website*. Namun sejak *website* <http://www.banpustaka.com> dibangun, perpustakaan Sumatera Selatan belum pernah melakukan pengukuran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* tersebut, sehingga tidak diketahui seberapa baik kualitas

layanan *website* Perpustakaan Sumatera Selatan. Permasalahan lain yang sering dikeluhkan pengguna yaitu *Website* sering mengalami *down* sehingga terjadi kesulitan saat pengguna menggunakan layanan pada *website* perpustakaan Sumatera Selatan dan Tidak semua layanan perpustakaan dapat diakses melalui *website* perpustakaan Sumatera Selatan, sehingga *website* tidak dapat digunakan secara maksimal.

Mengingat pentingnya suatu pengukuran kualitas *website* berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna maka, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi peningkatan kualitas layanan *website* perpustakaan Sumatera Selatan. Evaluasi kualitas *website* yang dilakukan mengambil sudut pandang dari persepsi pengguna agar nantinya pengguna dapat memanfaatkan *website* tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan analisis mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* perpustakaan Sumatera Selatan. Dari hasil analisis tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas *website* perpustakaan Sumatera Selatan.

Kualitas dari *website* perpustakaan Sumatera Selatan dapat diukur dalam hal layanan dan penyampaian informasi perpustakaan, melalui evaluasi mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Seberapa besar pengaruh kualitas penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna *website*

akan dilakukan menggunakan model pendekatan *Webqual* 4.0.

*Webqual* merupakan metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (anggota dan pegawai). *Webqual* disusun berdasarkan penelitian pada 3 dimensi kualitas yaitu pertama, dimensi kualitas penggunaan (*usability quality*) adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan *site*, sebagai contoh penampilan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kedua, dimensi kualitas informasi (*information quality*) adalah mutu dari isi yang terdapat pada *site*, pantas tidaknya informasi bagi pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Ketiga, dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*) adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki ke dalam *site* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *site* (Barnes, 2002 dalam (Hartini, 2016).

Oleh karena itu penulis ingin meneliti pengukuran kualitas layanan yang ada pada *website* perpustakaan Sumatera Selatan menggunakan *webqual*. Agar penulis mengetahui peran perpustakaan Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna melalui *website* perpustakaan yang telah dibuat.

Adapun hasil evaluasi yang diharapkan dapat membantu pihak perpustakaan Sumatera Selatan dalam peningkatan kualitas dalam *website* yang dikelola, sehingga mampu melakukan perbaikan-perbaikan agar dapat

meningkatkan kualitas *website* yang baik dan sesuai kebutuhan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *Website* perpustakaan Sumatera Selatan meliputi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Sedangkan Manfaat penelitian ini yaitu sebagai sarana penilaian bagi pengguna layanan *website* terhadap *website* perpustakaan Sumatera Selatan dan sebagai gambaran bagi Dinas perpustakaan Sumatera Selatan mengenai layanan *website* perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pengguna, serta dapat dijadikan sebagai langkah perbaikan sistem dimasa yang akan datang.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan penelitian

Pelaksanaan kegiatan penelitian ini meliputi tahapan-tahapan berikut:

#### 1) Perumusan masalah

Pada tahap ini, dicari dan ditetapkan pokok permasalahan yang akan diteliti dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada *website* perpustakaan Sumatera Selatan, kemudian dibuat rumusan pertanyaan penelitian. Rumusan pertanyaan ini menggambarkan hasil yang ingin dicapai dan akan dijawab pada akhir penelitian .

#### 2) Penentuan tujuan penelitian

Pada tahap ini, di tentukan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini. Tujuan dari

penelitian ini di dapat dari perumusan masalah yang menggambarkan hasil yang ingin dicapai dari penelitian ini.

### 3) Studi Pustaka

Pada tahap ini dilakukan pencarian berbagai pustaka, riset terkait, dan teori-teori terkait yang akan digunakan dalam penelitian ini. Studi pustaka penelitian ini didapat dari berbagai sumber yang diperoleh melalui buku, jurnal, artikel dan karya ilmiah lainnya.

### 4) Penyusunan Instrumen

Langkah selanjutnya adalah mencari dan menyusun variabel beserta indikatornya yang kemudian akan dimasukkan ke dalam instrumen penelitian (kuisisioner).

### 5) Melakukan *Pilot Test*

Langkah selanjutnya adalah mencari dan menyusun variabel beserta indikatornya yang kemudian akan dimasukkan ke dalam instrumen penelitian (kuisisioner). *Pilot test* adalah uji coba *instrument* penelitian kepada bagain dari populasi yang bukan sampel untuk mengetahui instrument tersebut dapat dipahami atau tidak

### 6) Pengumpulan Data

Pada tahap ini menjelaskan tentang metode pengumpulan data, penentuan populasi dan sampel pada penelitian serta teknik pengambilan sampel

### 7) Pengolahan dan Analisis Data

Data-data kuisisioner yang telah terkumpul selanjutnya diolah dengan melalui 2 tahap, yaitu pengolahan data dan anlisis data.

Untuk Pengolahan data, data yang telah dikumpul berupa kuisisioner yang telah diisi oleh responden akan diolah terlebih dahulu tujuannya untuk menyederhanakan seluruh data yang tekumpul menyajikannya dalam susunan yang baik dan rapi.

Untuk analisis data terdapat 2 tahap yaitu pendekatan penelitian dan penggunaan metode analisis data. Pendekatan penelitian secara umum terdapat 2 (dua) jenis pendekatan, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang –orang dan prilaku yang dapat diamati. Sedangkan pendekatan penelitian kuantitatif adalah data berbentuk angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Alat bantu analisis yang digunakan adalah program aplikasi statistik yaitu *software* SPSS (*Statistics for Product and Services Solution*) for Windows versi 15.0. Untuk skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala *likert* dengan skor 1-5.

Untuk mengukur kualitas penelitian ini, maka ada beberapa pengujian. Pengujian dalam penelitian ini terdiri dari 4 pengujian, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi dan uji t.. Uji validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji Reabilitas menunjuk pada pengertian bahwa instrument yang digunakan dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Uji Korelasi, keluaran hasil uji t dilihat untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen, dengan

menganggap variabel bebas lainnya konstan dan Uji t, keluaran hasil uji t dilihat untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen, dengan menganggap variabel bebas lainnya konstan

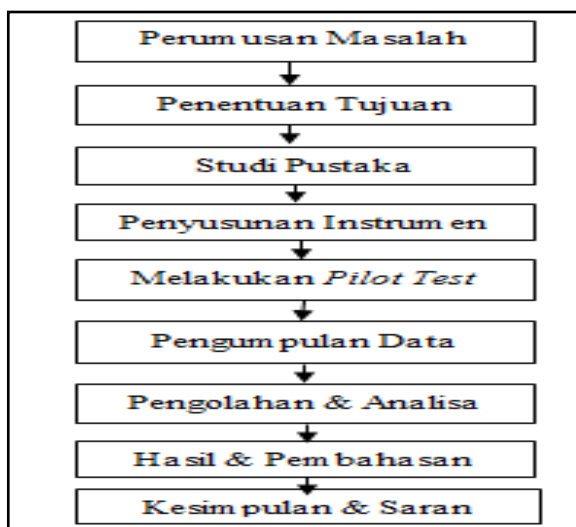
#### 8) Hasil dan Pembahasan

Pada tahap ini akan dipaparkan hasil dari pengujian hipotesis yang berupa pengaruh antar masing-masing variabel serta model akhir dari penelitian dan pembahasan mengenai upaya yang didapat terkait hasil uji validitas yang telah dilakukan.

#### 9) Kesimpulan dan Saran

Setelah semua data diolah dan dianalisis, maka selanjutnya melakukan penarikan kesimpulan dan saran berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan. Kesimpulan dan saran yang ditarik pada langkah ini disesuaikan dengan pernyataan penelitian yang ingin dijawab sebelumnya.

Tahapan dalam kegiatan penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada gambar 1.

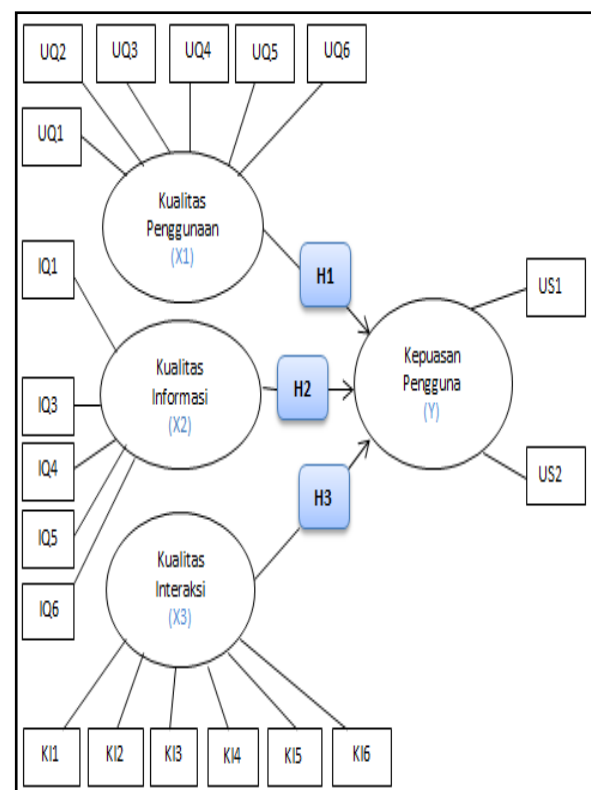


**Gambar 1. Tahapan Penelitian**

## 2.2 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian jenis survei, dengan menyebarkan sejumlah kuisioner kepada 40 responden yaitu anggota perpustakaan Sumatera Selatan yang berisi pernyataan yang merupakan penjabaran rumusan masalah. Pada setiap item kuisioner, seluruh responden diminta untuk memilih 1 (satu) pernyataan yang paling sesuai menurut mereka. Kuisioner ini disusun dengan skala *likert*.

Setelah dilakukan pencarian dan penyusunan variabel beserta indikatornya, diperoleh 4 variabel yang terdiri dari 20 indikator variabel yang diuji coba pada tahap *pilot study*. Variabel independen pada penelitian ini, yaitu *usability quality* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction quality* (X3). Sedangkan variabel dependen pada penelitian ini yaitu *usability quality* (Y).



**Gambar 2. Model Akhir Penelitian**

## 2.3 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah anggota perpustakaan Sumatera Selatan. Berpedoman pada Putra, Suprayogi, dan Kahar (2013) untuk menentukan besarnya sampel pada uji lapangan akhir yang diambil pada penelitian ini adalah menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \dots\dots (1)$$

$$n = \frac{37426}{1 + 37426(0.1)^2} = 99,73$$

Dibulatkan n = 100

Namun penelitian ini, kuisioner akan dibagikan hanya kepada 40 responden hal ini berpedoman pada (Sekaran, 2000) dalam (Darmawan, 2015) yang menyatakan bahwa dalam penelitian *mutivariate* (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10 x lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian. Jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 4 variabel sehingga jumlah sampel minimal yang harus diambil adalah  $4 \times 10 = 40$ .

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak, digunakan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik penentuan sampel acak sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi.

**Tabel 1. Ikhtisar Distribusi dan Pengembalian**

Ket.	Penyebaran Kuisioner			Layak diolah
	Disebar	Kembali	Cacat	
Jumlah	40	40	0	40
%	100%	100%	0 %	100%

## 3. HASIL

Hasil penelitian menunjukkan proporsi tertinggi pada skor empat dengan rata-rata 54,64% dari total kategori yang setuju. Proporsi kedua terdapat pada skor lima dengan kategori sangat setuju. Data ini memberikan indikasi bahwa bagian besar responden menyatakan setuju dengan pernyataan pada kuisioner mengenai layanan *website* perpustakaan Sumatera Selatan.

### 3.1 Uji Kualitas Data

#### 3.1.1 Uji Validitas

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir pernyataan.sesuai dengan pendapat (Sugiono, 2008) dalam (Riyanda, 2014) suatu item dikatakan valid apabila koefisien validasi  $> 0,3$  dan signifikasi lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ).

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Var.	Indikator	r Hitung	r Tabel	Ket.
X1	UQ1	0.765	0.312	Valid
	UQ2	0.697	0.312	Valid
	UQ3	0.546	0.312	Valid
	UQ4	0.793	0.312	Valid
	UQ5	0.688	0.312	Valid
	UQ6	0.491	0.312	Valid

**Lanjutan tabel 2.**

Var.	Indikator	r Hitung	r Tabel	Ket.
X2	IQ1	0.529	0.312	Valid
	IQ2	0.468	0.312	Valid
	IQ3	0.568	0.312	Valid
	IQ4	0.707	0.312	Valid
	IQ5	0.517	0.312	Valid
X3	KI1	0.720	0.312	Valid
	KI2	0.428	0.312	Valid
	KI3	0.482	0.312	Valid
	KI4	0.706	0.312	Valid
	KI5	0.516	0.312	Valid
	KI6	0.798	0.312	Valid
Y	US1	0.857	0.312	Valid
	US2	0.832	0.312	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, tidak ada indikator yang korelasinya tidak signifikan atau tidak valid. Suatu indikator dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ). Berdasarkan pada tabel r pearson pada lampiran penelitian, maka R tabel pada instrumen ini adalah 0,312 dengan ( $N = 40$ , taraf signifikan 0,05).

### 3.1.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama menggunakan alat pengukuran yang sama. Semakin mendekati angka 1, koefisien alpha dari variabel yang diuji maka semakin tinggi konsistensi jawaban score butir-butir pernyataan dan score variabel tersebut makin dapat dipercaya. Menurut Siregar (2010) (dalam Fitri, Hamdi, & Rahmawati, 2014) apabila koefisien alpha diatas 0,6 maka hasil pengukuran relatif konsisten jika dilakukan pengukuran ulang, atau dapat

dinyatakan bahwa reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,6.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Usability Quality</i>	0.766	Reliabel
<i>Information Quality</i>	0.686	Reliabel
<i>Interaction Quality</i>	0.750	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	0.862	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas diatas, ketiga variabel dapat dinyatakan *reliable* karena koefisien alphanya berada diatas 0,6.

### 3.1.3 Uji Korelasi

Untuk mengetahui kuat lemahnya tingkat atau derajat keeratan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, digunakan tabel kriteria pedoman untuk koefisien korelasi sesuai pendapat (Sugiono, 2008) dalam (Nissa, 2014)

**Tabel 4. Hasil Uji Korelasi**

Variabel	Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
X1	0.417	Sedang
X2	0.573	Sedang
X3	-0.242	Rendah

Berdasarkan hasil uji korelasi diketahui bahwa variabel X1 dan X2 memiliki korelasi positif, sedangkan variabel X3 memiliki korelasi negatif terhadap kepuasan pengguna (Y).

### 3.1.4 Uji t

Uji t yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan regresi linear berganda, dimana suatu regresi memiliki satu variabel dependent dan lebih dari satu variabel independent. Model persamaan linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + e \dots \dots (2)$$

Keterangan :

Y : Variabel Terikat (*Dependent*)

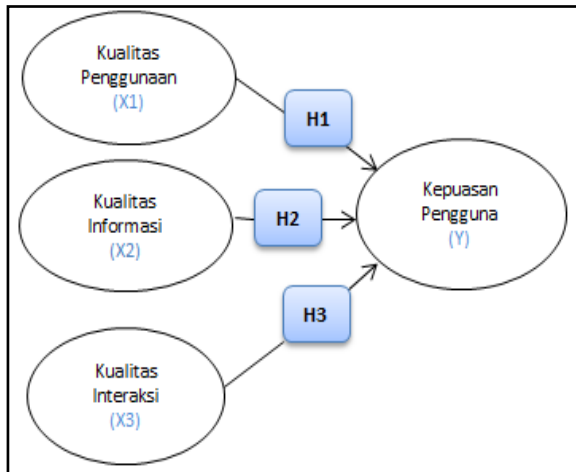
a : Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> : Koefisien Regresi

X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> : Variabel Bebas (*Independent*)

e : Error

Terdapat tiga hipotesis yang diasumsikan pada penelitian ini, diantaranya yaitu:



**Gambar 3. Hipotesis Penelitian**

H1 : Kualitas penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* perpustakaan Sumatera Selatan.

H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* Perpustakaan Sumatera Selatan.

H3 : Kualitas interaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* Perpustakaan Sumatera Selatan.

Selanjutnya untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, maka dilakukan analisis regresi berganda. Analisis dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 15.0.

**Tabel 4. Hasil Uji t**

Mode	Unstandardized Coefficients	
(Constant)	-1.411	2.240
Kualitas Kegunaan	.168	.052
Kualitas Informasi	.226	.055
Kualitas Interaksi	-0.010	.048

Dependent Variable : Kepuasan Pengguna

Diperoleh hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan persamaan regresi linier sederhana, yaitu :

$$X2 = -1,411 + 0,168X1 + 0,226X3 + (-0,10)$$

**Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis**

Hipotesis	Variabel	Sig.	T	Kesimpulan
H1	X1 → Y	0,003	3,219	Diterima
H2	X2 → Y	0,000	4,150	Diterima
H3	X3 → Y	0,843	-0,200	Ditolak

T tabel adalah 1,688. Berdasarkan tabel 5 hasil pengujian hipotesis, dapat dilihat korelasi antara variabel *usability quality* (X1) terhadap *user satisfaction* (Y) mempunyai signifikansi sebesar 0,003, yang menyatakan terdapat pengaruh antara variabel kualitas penggunaan dan kepuasan pengguna *website* Perpustakaan Sumatera Selatan, dan variabel ini hubungannya positif signifikan dan pengujiannya searah. Dengan angka tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini dapat dibuktikan, karna tingkat signfikasi berada di bawah 0,05. Dengan demikian terdapat pengaruh positif antara *usability quality* terhadap *user satisfaction*, artinya H1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* dari segi kualitas penggunaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna perpustakaan Sumatera Selatan. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa semakin baik tingkat kualitas penggunaan *website* akan membuat kepuasan pengguna meningkat.

Korelasi antara variabel kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) mempunyai signifikan sebesar 0,000, sehingga variabel ini berpengaruh karena mempunyai



signifikansi  $< 0,05$  dan hipotesis ini searah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* perpustakaan Sumatera Selatan. Hal tersebut berarti H2 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* dari segi kualitas informasi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna *website* perpustakaan Sumatera Selatan. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa semakin baik tingkat kualitas informasi *website* akan membuat kepuasan pengguna meningkat.

Korelasi antara variabel kualitas interaksi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) mempunyai signifikan sebesar 0,843 sehingga variabel ini tidak berpengaruh karena mempunyai signifikansi  $> 0,05$  dan hipotesis ini tidak searah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas interaksi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website perpustakaan Sumatera Selatan*. Hal tersebut berarti H3 ditolak.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya akan ditarik kesimpulan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan hasil pengujian validitas semua indikator menunjukkan angka  $r$  hitung  $> r$  tabel, berarti bahwa seluruh indikator dari masing-masing variabel dinyatakan *valid*, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar respondent mengerti dan menyetujui pernyataan yang diberikan melalui

penyebaran kuisioner. Sedangkan pada uji reliabilitas semua variabel dinyatakan *reliable* dengan nilai *croanbach's alpha* di atas 0,60.

- 2) Berdasarkan hasil uji korelasi yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel kualitas penggunaan dan variabel kepuasan pengguna, begitu juga dengan variabel kualitas informasi dan variabel kepuasan pengguna, namun pada variabel kualitas interaksi dan variabel kepuasan pengguna menunjukkan adanya hubungan terbalik.
- 3) Berdasarkan hasil uji  $t$  yang dilakukan terdapat variabel yang berpengaruh positif dan terdapat pula variabel yang berpengaruh negatif. Pada saat variabel kualitas penggunaan dihubungkan dengan variabel kepuasan pengguna terdapat pengaruh yang positif. Sama halnya apabila variabel kualitas informasi dihubungkan dengan variabel kepuasan pengguna juga terdapat pengaruh yang positif signifikan untuk meningkatkan kualitas *website perpustakaan Sumatera Selatan*. Dengan demikian variabel kualitas penggunaan dan variabel kualitas interaksi merupakan faktor penting dalam membantu Dinas perpustakaan Sumatera Selatan dalam meningkatkan kualitas *website*.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Darmawan, F. 2015. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemanfaatan E-Learning (Studi Kasus : E-Learning If UNPAS)*. Speed, 7(4), 63–71.

- Fitri, A., Hamdi, M., & Rahmawati, N. 2014. *Pengaruh Kesadaran*. Universitas Bung Hatta, 1(2), 1–9.
- Hartini, S. 2016. *Metode Webqual Pada Analisis Layanan Website PPDB Kabupaten Bekasi*. *Journal Of Information System*. ISBI. Online. (1), 35–41.
- Nissa, A. 2014. *Pengaruh kontrol sosial terhadap perilaku bullying pelajar di sekolah menengah pertama*. *Jurnal Kriminologi Indonesia*. Jakarta.
- Putra, R., Suprayogi, A., & Kahar, S. 2013. *Aplikasi Sig Untuk Penentuan Daerah Quick Count Pemilihan Kepala Daerah (Studi Kasus : Pemilihan Walikota Cirebon 2013, Jawa Barat)*. *Jurnal Geodesi*. Undip Oktober 2013 (2), 1–12.
- Riyanda, R., Putra, R., & Handayani, S. R. 2014. *Pengaruh sanksi administrasi sosialisasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan penyampaian spt tahunan wajib pajak orang pribadi*. *E-Perpajakan*, 1(1), 6.
- Rohemah, Riskiyatur Kompyurini, Nurul Rahmawati, E. 2013. *Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samast Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Pamekasa*. *Jurnal InFestasi*, 9(2), 137–146.
- Sanmorino A. 2012. *Development Of Computer Assisted Instruction (cai) for compiler model : The simulation Of Stack On Code Generation*. *Internaational Conference On Green and Ubiquitous Technology (GUT)*. Jakarta, 121-123
- Tertiaavini, S. 2015. *Sistem Informasi E-Recruitment Dosen Pada Perguruan Tinggi Swasta*. *Jurnal Informatika Global*, 6(1):1–6.